

INDAGINI SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI VISITATORI

OGGETTO: SERVIZI MUSEALI GESTITI IN CONCESSIONE

ANNO 2016



**ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI ED ELABORAZIONE DEI DATI
A CURA DELLA**

COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' E LAVORO ONLUS

DI CONCERTO COL

**SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE
DEL COMUNE DI GENOVA**

INDAGINI SULLA QUALITA' PERCEPITA

anno 2016

**STRUTTURE PRESSO LE QUALI
SONO STATE SVOLTE LE INDAGINI:**



- MUSEI DI STRADA NUOVA (Palazzi Rosso, Bianco, Tursi)**
- MUSEO DI STORIA NATURALE G. DORIA**
- GALLERIA D'ARTE MODERNA**
- WOLFSONIANA**
- MUSEO DELLE CULTURE DEL MONDO – CASTELLO
D'ALBERTIS**
- MUSEOTEATRO DELLA COMMENDA DI PRÉ**

INDAGINI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

anno 2016

PRESUPPOSTI POLITICI E ORGANIZZATIVI



LE INDAGINI SONO STATE ORGANIZZATE E GESTITE DALLA COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETÀ E LAVORO ONLUS, DI CONCERTO CON IL SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE, NELL'AMBITO DEL PROGETTO DI *GOVERNANCE* DELLE STRUTTURE MUSEALI GESTITE IN CONCESSIONE (DGC-2015-149), INCENTRATO SULLA SPERIMENTAZIONE E MESSA A REGIME DI UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, LA CUI CARATTERISTICA FONDANTE CONSISTE NELLA CONDIVISIONE CON I CONCESSIONARI DELLE FINALITÀ, DEI CRITERI E DEGLI STRUMENTI DELLA VALUTAZIONE STESSA.

I CONTENUTI E LA FORMA DEI QUESTIONARI SOMMINISTRATI SONO STATI PERTANTO CONDIVISI ALL'INTERNO DEL TEAM DI AUDIT PARITETICO COSTITUITO AD HOC, COMPOSTO DA VALUTATORI ESPRESSIONE DEL SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI GENOVA (FIRPO, MARAUDA) E VALUTATORI ESPRESSIONE DI SOLIDARIETÀ E LAVORO (DE NEGRI, BIANCHI).

INDAGINI SULLA QUALITA' PERCEPITA

anno 2016

MODALITA' OPERATIVE E CRITERI DI SOMMINISTRAZIONE



LA SOMMINISTRAZIONE, TRAMITE INTERVISTA, È STATA EFFETTUATA NEL CORSO DEL MESE DI AGOSTO, IL QUALE RAPPRESENTA UN PERIODO DI ALTA AFFLUENZA PER LE STRUTTURE MUSEALI CITTADINE, DOVUTO SIA ALLA PRESENZA DI UN BUON NUMERO DI TURISTI, PROVENIENTI SIA DA ALTRE REGIONI SIA DA NAZIONI EUROPEE ED EXTRA-EUROPEE, SIA ALLA MAGGIORE DISPONIBILITÀ DI TEMPO LIBERO PER I CITTADINI GENOVESI E LIGURI. CIÒ VA A BILANCIARE L'ASSENZA DELLE VISITE E DELLE ATTIVITÀ DEDICATE ALLE SCUOLE.

NEL CASO DI NUCLEI FAMILIARI, O SIMILARI, LE INTERVISTE SONO STATE EFFETTUATE NEI CONFRONTI DI UNO DEI COMPONENTI ADULTI IL NUCLEO STESSO.

SOMMINISTRATI QUESTIONARI NELLE SEGUENTI LINGUE (OLTRE ALL'ITALIANO):

**INGLESE
FRANCESE
TEDESCO
RUSSO
SPAGNOLO**

RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE



LA RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE, IN RAPPORTO ALL'AFFLUENZA, È STATA PARTICOLARMENTE RILEVANTE PRESSO IL MUSEO DORIA (35%).

PRESSO LE ALTRE STRUTTURE HA OSCILLATO FRA IL 14% E IL 15%, IL CHE ATTRIBUISCE UNA BUONA ATTENDIBILITÀ STATISTICA AL CAMPIONE STESSO, RAPPORATA AL NUMERO DI VISITATORI (ES. MUSEI DI STRADA NUOVA: 1681 QUESTIONARI).

LA SUDDETTA ATTENDIBILITÀ VIENE MENO A FRONTE DEL BASSO NUMERO DI VISITATORI (E, QUINDI, DI QUESTIONARI COMPILATI, IN VALORI ASSOLUTI) REGISTRATO, NEL PERIODO CONSIDERATO, PRESSO LE ALTRE STRUTTURE (GAM, WOLFSONIANA, COMMENDA). IL CHE FA PROPENDERE PER UNA RICONSIDERAZIONE DELLE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLE INDAGINI, LE QUALI VERRANNO RIPROPOSTE NEL PRIMO TRIMESTRE DEL 2017.

FA ULTERIORE ECCEZIONE IL MUSEO DELLE CULTURE NEL MONDO - CASTELLO D'ALBERTIS, DOVE A BASSI NUMERI RELATIVI AGLI ACCESSI HA CORRISPOSTO ANCHE UNA BASSA RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE. PER QUESTO MOTIVO PRESSO LA STRUTTURA LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI È STATA REITERATA NEL PERIODO COMPRESO FRA IL 15 NOVEMBRE E IL 15 DICEMBRE 2016. IL REPORT DEI DATI RACCOLTI VERRÀ ACCORPATO A QUELLO DELLE ALTRE STRUTTURE PRESSO LE QUALI SARÀ REALIZZATO IL PROSEGUIMENTO DELL'INDAGINE NEL CORSO DEL 2017.

**ELEMENTI D'INTERESSE
RILEVATI PRESSO L'INSIEME DELLE STRUTTURE - 1**



PROVENIENZA DEI VISITATORI:

DECISAMENTE ELEVATO IL NUMERO DEI VISITATORI INTERVISTATI PROVENIENTI DA PAESI STRANIERI (IN PARTICOLARE EUROPEI). FRA QUESTI, DECISAMENTE PIÙ RAPPRESENTATI I CITTADINI FRANCESI, I QUALI, ADDIRITTURA, PRESSO I MUSEI DI STRADA NUOVA, SUPERANO IL NUMERO DEI CITTADINI ITALIANI. TRA I CITTADINI ITALIANI PROVENIENTI DA REGIONI LIMITROFE, BUONA PRESENZA DI PIEMONTESI E LOMBARDI, MENTRE PRESSOCHÉ ASSENTI I TOSCANI.

ETÀ E CONDIZIONE SOCIALE:

RAPPRESENTATE IN MODO SIGNIFICATIVO TUTTE LE FASCE D'ETÀ (CON UNA RILEVANTE FLESSIONE SOLTANTO PER GLI OVER 65) E LE CONDIZIONI SOCIALI CONSIDERATE (CON PREPONDERANZA DEI LAVORATORI DIPENDENTI E DEGLI STUDENTI).

INTERESSI:

TENDENZIALMENTE IN LINEA CON I CONTENUTI DELLE COLLEZIONI.

ELEMENTI D'INTERESSE
RILEVATI PRESSO L'INSIEME DELLE STRUTTURE - 2



CANALI D'INFORMAZIONE IN RELAZIONE ALLA PROVENIENZA:

I RISULTATI INDICANO NEL COMPLESSO UN'INCIDENZA PREPONDERANTE DEL "PASSAPAROLA", IN PARTICOLARE, COME OVVIO, CON RIFERIMENTO AI VISITATORI ITALIANI.

BUONI RISULTATI OTTENGONO ANCHE I SERVIZI DI INFORMAZIONE (RADIO/TV, WEB, STAMPA), TENDENZIALMENTE PREPONDERANTI SE RIFERITI AI CITTADINI PROVENIENTI DA PAESI EXTRAEUROPEI, E LA PUBBLICITÀ (DEPLIANT, VOLANTINI, MANIFESTI). NON PARTICOLARMENTE INCISIVA RISULTA LA DIMENSIONE *SOCIAL*

**CRITICITÀ: LO SCARSO IMPATTO REGISTRATO PER QUANTO
CONCERNE IL VEICOLO DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE
CITTADINE**

ELEMENTI D'INTERESSE
RILEVATI PRESSO L'INSIEME DELLE STRUTTURE - 3



GIUDIZI ESPRESSI DAI VISITATORI:

TUTTE LE STRUTTURE RIPORTANO ALTI VALORI DI SODDISFACIMENTO, RIFERITI A:

- **PERSONALE IN SERVIZIO (ACCOGLIENZA E ASSISTENZA ALLA VISITA)**
- **COLLEZIONI (CONTENUTO E COLLOCAZIONE/PRESENTAZIONE)**
- **PULIZIA DELLA STRUTTURA**

A FRONTE DI UN GIUDIZIO COMPLESSIVAMENTE POSITIVO, VENGONO RILEVATI ALCUNI ASPETTI CHE PRESENTANO MARGINI DI MIGLIORAMENTO:

- **COLLEZIONI: COLLOCAZIONE/PRESENTAZIONE**
- **BOOKSHOP**

... I QUALI SI ESPLICITANO NEI SEGUENTI ELEMENTI, EVIDENZIATI DAI SUGGERIMENTI AVANZATI DA UNA PARTE DEI VISITATORI:

- **MIGLIORAMENTO DELL'ILLUMINAZIONE**
- **ARRICCHIMENTO DELLE DIDASCALIE (IN PIÙ LINGUE)**
- **ARRICCHIMENTO DEL BOOKSHOP (ES. WOLFSONIANA)**
- **CLIMATIZZAZIONE (ES. MUSEO DORIA)**